



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención según los usuarios de la Defensa
Pública de Lima Norte-2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Eva Juana Rondona Flores

ASESOR:

Mgtr. Emil Beraun Beraun

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ -2016

Página del Jurado

Presidente:

Secretaria:

Vocal:

Dedicatoria

A mis hijos Gino, Marco y Alberto,
por su paciencia y cariño, quienes
me inspiraron a seguir adelante,
gracias por apoyarme siempre.

La autora

Agradecimiento

Agradezco a Dios por estar siempre a mi lado y guiarme a lo largo de mi vida y mi carrera profesional, por darme fuerza en mis momentos de flaqueza y por darme una vida plena de paz y felicidad.

Un profundo agradecimiento a la Universidad César Vallejo por tener buenos docentes que nos enseñaron con mucha destreza todas las asignaturas del Programa Académico Maestría en Gestión Pública.

La autora

Declaración Jurada

Yo, Eva Juana Rondona Flores, estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 07326417 con la tesis titulada “Calidad de atención según los usuarios de la Defensa Pública de Lima Norte-2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre 2015

Eva Juana Rondona Flores

DNI N° 06619710

Presentación

Señor Presidente;

Señores miembros del Jurado;

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado “Calidad de atención según los usuarios de la Defensa Pública de Lima Norte-2015”.

La presente investigación realizada es de tipo sustantiva, por su carácter, de un diseño no experimental, transversal y descriptivo, por que intenta dar la descripción de un fenómeno en particular en la variable calidad de atención.

El estudio está compuesto por siete capítulos, en el Capítulo I se presenta la introducción, la cual contiene los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y se formulan los problemas, y objetivos de la investigación, en el capítulo II. Marco metodológico se presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio, en el capítulo III se presentan los resultados descriptivos e inferenciales, en el capítulo IV se desarrolla la discusión, en el capítulo V se plantea las conclusiones, en el capítulo VI se presentan las recomendaciones y en el capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y finalmente los anexos.

Espero, pues, que este trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I.INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	16
Justificación	34
1.1 Problema	34
1.2 Hipótesis	39
1.3 Objetivos	39

II.MARCO METODOLÓGICO	41
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	43
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	52
III.RESULTADOS	53
IV.DISCUSIÓN	65
V.CONCLUSIONES	70
VI.RECOMENDACIONES	73
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	80

Índice de tablas

	Página.
Tabla 1: Dimensiones del modelo SERQUAL para medir la Calidad de los Servicios	33
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad del servicio	43
Tabla 3: Expertos y dictamen de validación	51
Tabla 4: Confiabilidad Cuestionario de Calidad Percibida	52
Tabla 5: Nivel de Calidad Percibida	54
Tabla 6: Nivel de percepción de los elementos tangibles	55
Tabla 7: Descripción por ítems de la dimensión elementos tangibles	56
Tabla 8: Nivel de percepción en la fiabilidad	57
Tabla 9: Descripción por ítems de la dimensión fiabilidad del servicio	58
Tabla 10: Nivel de percepción en la capacidad de respuesta	59
Tabla 11: Descripción por ítems de la dimensión capacidad de respuesta	60
Tabla 12: Nivel de percepción de la seguridad	61
Tabla 13: Descripción por ítems de la dimensión seguridad	62
Tabla 14: Nivel de percepción de la empatía	63
Tabla 15: Descripción por ítems de la dimensión empatía	64

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Nivel de percepción de la calidad de atención del usuario de Defensa Pública	54
Figura 2: Nivel de percepción de los elementos tangibles	55
Figura 3: Nivel de percepción en la fiabilidad	57
Figura 4: Nivel de percepción de la capacidad de respuesta	59
Figura 5: Nivel de percepción en la seguridad	61
Figura 6: Nivel de percepción en la empatía	63

Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, determinar los niveles de calidad de atención según los usuarios en la Defensa Pública de Lima Norte 2015. Así mismo se plantearon cinco objetivos específicos que contribuyeron a alcanzar el objetivo general. Además se han analizado de acuerdo a la variable y sus diferentes dimensiones e indicadores.

El presente trabajo de Investigación pertenece al tipo básico, Tamayo (2004), lo define como: El que busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añade datos que profundizan cada vez los conocimientos ya existidos en la realidad, se construye a base de esto un mayor conocimiento en sus teorías y leyes, por eso es importante conocer los antecedentes para poder generar criterios nuevos por medio de la investigación donde se especifique la forma detallada de su estudio sus conclusiones obtenidos se basaran en los hechos. (p.45).

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 200 usuarios diarios atendidos en la Defensa Pública de Lima Norte, a lo cual se aplicó un instrumento con un alfa de crombach de 0.946 de confiabilidad.

Según los resultados obtenidos después de aplicar el instrumento y analizar mediante el programa estadístico Spps, 21.0 se pudo obtener que los usuarios perciben un nivel regular con respecto a la calidad de atención, y sus dimensiones.

Palabras Claves: Calidad, atención, apariencia, capacidad, gestión, seguridad.

Abstract

For the development of this investigation, it has been necessary to consider a general objective, determining levels of quality of care as users in the Public Defender of Lima Norte.2015. Also five specific objectives contributing to the general objective raised. Also they were analyzed according to the variable and its various dimensions and indicators.

The present research work belongs to the basic type, Tamayo (2004), defines it as:

He who seeks pure knowledge through data collection, so that adds data that deepen increasingly knowledge already existed in reality, is built based on this increased knowledge on theories and laws, so it is important know the background to generate new approaches through research where detailed form specified study obtained conclusions were based on the facts. (P.45). The universe or population of interest in this research consisted of 200 monthly users treated in the Public Defender of North Lima, to which an instrument with a Cronbach alpha reliability of 0.946 was applied.

According to the results obtained after applying the instrument and analyzed using the SPSS statistical program 21.0 could be obtained that users receive a regular level regarding quality of care, and its dimensions.

Keywords: Quality care, appearance, capacity, management, security.